Chapitre 10 — Œufs en coquille - Plaintes — Table des matières

10.1 Objectif de l'activité . . . 1

10.2 Références . . . 1

10.3 Équipement requis . . . 1

10.4 Formulaires requis . . . 1

10.5 Système de gestion des incidents (SGI) . . . 1

10.6 Plaintes - Priorité urgente . . . 2
- 10.6.1 Microorganismes pathogènes . . . 2
- 10.6.2 Altération et sabotage . . . 2
- 10.6.3 Incidents pouvant être fortement médiatisés . . . 2

10.7 Plaintes - Priorité normale . . . 3
- 10.7.1 Étiquettes non conformes . . . 3
- 10.7.2 Qualité . . . 3

10.8 Réception d'une plainte . . . 4
- 10.8.1 Informer le plaignant . . . 4
- 10.8.2 Documenter la plainte dans le SGI . . . 6
- 10.8.3 Transférer le cas à un autre employé de l'ACIA . . . 6

10.9 Procédures de suivi d'une plainte . . . 6
- 10.9.1 Prélever ou examiner les échantillons du plaignant . . . 7
- 10.9.2 Envoyer des échantillons au laboratoire aux fins d'analyse . . . 8
- 10.9.3 Suivi auprès du fournisseur . . . 8
- 10.9.4 Suivi auprès du fabricant . . . 9
- 10.9.5 Suivi auprès de l'importateur . . . 11
- 10.9.6 Clôture de cas dans le SGI . . . 12
- 10.9.7 Action Corrective . . . 13

Annexe I — Formulaire 10-1 : Formulaire d'enregistrement de la plainte . . . 14

Annexe II — Formulaire 10-2 : Fiche d'alerte/de plainte : Maladies hydriques/Entériques/ Toxi-infection alimentaires . . . 16

Annexe III — Formulaire 10-3 : Historique des faits : renseignements sur les aliments consommés et sources communes . . . 18

Annexe IV — Formulaire 10-4 : Liste de vérification du plaignant . . . 19

Annexe V — Formulaire 10-5 : Liste de vérification du vendeur . . . 20

Annexe VI — Formulaire 10-6 : Liste de vérification du fabricant . . . 21

Annexe VII — Formulaire 10-7 : Liste de vérification de l'importateur . . . 23

Annexe VIII — Modèle de référence de la Lettre au plaignant . . . 24

Canada

10.1 OBJECTIF DE L'ACTIVITÉ

S'assurer que les plaintes relatives aux œufs en coquille sont documentées de façon uniforme et traitées de façon appropriée, rapide et professionnelle par les inspecteurs.

10.2 RÉFÉRENCES

Loi sur les produits agricoles au Canada
Règlement sur les œufs
Manuel des œufs en coquille - Chapitre 11 - Application de la loi et conformité Manuel d'utilisation du SGI (SGDDI n° 1583621)
Guide d'intervention en matière d'enquête sur les aliments (SGDDI n°2933772)
Relations avec les médias
Loi sur l'accès à l'information
Loi sur la protection des renseignements personnels
Services d'accès à l'information et protection de la vie privée (AIPRP) Site Web des services juridiques de l'ACIA
Normes d'application minimales

10.3 ÉQUIPEMENT REQUIS

Carte d'identité de l'inspecteur de l'ACIA
Carte d'inspection provinciale (s'il s'agit d'un inspecteur désigné)
Appareil photo
Lampe de mirage
Balance et poids certifiés
Jauge de la chambre à air
Table de nombres aléatoires
Table et micromètre d'unité Haugh
Combinaisons ou sarraus (conformes aux exigences des Centres opérationnels)
Chaussures propres
Désinfectant approuvé (flacon pulvérisateur, seau, brosse)

10.4 FORMULAIRES REQUIS

Formulaires, listes de vérification et exemple de lettre - Annexes
Avis de rétention (CFIA / ACIA 3256)
Avis de levée de rétention (CFIA / ACIA 3257)
Rapport d'inspection des œufs en coquille à destination (CFIA / ACIA 1017)
Œufs en coquille – Rapport d'inspection de produits au point d'origine (CFIA / ACIA 4196) Système de gestion des incidents http://ims-sgi/arsys/

10.5 SYSTÈME DE GESTION DES INCIDENTS (SGI)

Le **Système de gestion des incidents (SGI)** est une base de données nationales utilisée pour documenter, retracer et communiquer les renseignements relatifs aux aliments (notamment les plaintes) afin d'aider aux suivis. Les inspecteurs doivent être qualifiés et autorisés à utiliser le système.

Lors de la réception d'une plainte, tous les détails pertinents sont entrés dans le système par le ou les inspecteur(s) concernés(s) (c.-à-d. l'inspecteur qui a reçu la plainte directement et tout inspecteur qui a effectué le suivi).

Chaque Centre opérationnel de l'ACIA possède un ou plusieurs surveillants du site SGI qui reçoit un courriel dès qu'un nouvel incident est transféré à leur Centre. L'incident est ensuite assigné à l'inspecteur approprié.

L'inspecteur reçoit automatiquement un avis de mandat relatif à un incident par courrier électronique. L' avis fournit à l'inspecteur le numéro de dossier SGI et toutes les données pertinentes.

Pour connaître les directives sur la marche à suivre pour l'entrée des données, consulter les règles opérationnelles relatives à l'utilisation du SGI et/ou le Manuel d'utilisation du SGI (n° SGDDI 1583621).

10.6 PLAINTES - PRIORITÉ URGENTE

Les plaintes **urgentes** sont celles qui concernent la **salubrité des aliments.** Ces aliments peuvent causer des maladies, des blessures et même la mort. Les incidents les plus fréquents liés à la salubrité des aliments sont la présence d'agents pathogènes dans un produit alimentaire. Une **action immédiate** est requise si la plainte porte sur un incident qui pourrait être lié à la salubrité des aliments. Il faut communiquer immédiatement (au besoin) avec le ou les bureaux approprié(s) de l'ACIA, par téléphone, par fax ou par courriel, de même que les responsables du dossier SGI.

Certains incidents peuvent poser un risque plus faible pour la santé. Toutefois, une priorité plus élevée devrait leur être accordée s'ils risquent d'être fortement médiatisés.

Les suivis de plaintes ne permettent pas toujours de remonter à la source de l'incident. Toutefois, on doit toujours déterminer l'étendue du problème et mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires (voir chapitre 11 - Application de la loi et conformité).

Peu importe le résultat du suivi, toutes les données pertinentes doivent être correctement entrées dans le SGI. En documentant correctement les activités et les conclusions du suivi, on s'assure que le risque associé à l'incident a été bien évalué et que la bonne stratégie de gestion du risque a été mise en œuvre.

10.6.1 MICROORGANISMES PATHOGÈNES

Les microorganismes pathogènes peuvent causer des intoxications alimentaires graves. Des bactéries, comme *Salmonella*, se trouvent fréquemment sur les œufs en coquille. Leur présence sur les œufs peut être attribuée à de mauvaises pratiques de gestion liées à des manutentions non hygiéniques, à de mauvaises techniques d'assainissement, à une température d'entreposage inappropriée, ou à un lavage inefficace.

Les symptômes peuvent se manifester peu de temps après l'ingestion de l'aliment contaminé, mais également au cours de la semaine suivante ou même plus tard.

Exemple :

Salmonellose causée par l'ingestion d'œufs mal cuits.

10.6.2 ALTÉRATION ET SABOTAGE

L'altération et le sabotage sont considérés comme des infractions criminels. Si vous recevez une plainte relative à l'altération et à la contamination intentionnelle d'un aliment, avisez immédiatement votre superviseur. Veuillez consulter le *Guide d'intervention en matière d'enquête sur les aliments* pour plus amples renseignements.

10.6.3 INCIDENTS POUVANT ÊTRE FORTEMENT MÉDIATISÉS

Ces incidents peuvent comporter un risque plus faible pour la santé. Toutefois, en raison de leur aspect « délicat », on pourrait leur accorder une priorité plus élevée que celle justifiée sur le plan scientifique. Ils devraient être signalés immédiatement à votre superviseur, au gestionnaire des services d'inspection, au spécialiste des œufs du Centre opérationnel et/ou à l'agent régional du programme.

Par exemples, les plaintes qui ont été reçues ou qui ont été rapportées par un politicien ou les médias pourraient être considéré comme étant fortement médiatisés. Pour les incidents liés aux médias, suivre les directives du guide *Relations avec les médias* et informer le conseiller en communications du Centre opérationnel.

10.7 PLAINTES - PRIORITÉ NORMALE

Les plaintes **normales** sont celles qui ne sont **pas liées à la salubrité des aliments.** Il y a peu de risque que le produit cause une maladie ou une blessure. L'inspecteur doit déterminer la priorité de ces plaintes selon les priorités établies par l'ACIA.

Dans le cas des œufs en coquille, les incidents à priorité normale les plus fréquents sont liés aux étiquettes non conformes (non liées à la salubrité des aliments) et à la qualité (couleur et saveur anormales).

Les suivis de plaintes ne permettent pas toujours de remonter à la source de l'incident. Toutefois, on doit toujours déterminer l'étendue du problème et mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires.

Peu importe le résultat du suivi, toutes les données pertinentes doivent être correctement entrées dans le SGI. En documentant correctement les activités et les conclusions du suivi, on s'assure que le risque associé à l'incident a été convenablement évalué et que la bonne stratégie de gestion du risque a été mise en œuvre.

10.7.1 MICROORGANISMES NON PATHOGÈNES

Les microorganismes non pathogènes ne causent normalement pas d'intoxication alimentaire à moins d'être présents en grand nombre. Si tel est le cas, les intoxications sont sans gravité. Les propriétés organoleptiques des aliments contaminés par ce type de microorganisme ont déjà été modifiées de façon notable (apparence, odeur et goût désagréables). La contamination microbiologique des œufs par des agents non pathogènes est souvent causée par des moisissures. Leur présence dans les aliments peut être causée par de mauvaises pratiques de fabrication liées à un tri inadéquat ou à une manipulation non hygiénique des produits bruts, à de mauvaises techniques d'assainissement, à une température d'entreposage inappropriée ou à des problèmes d'emballage. Certaines plaintes peuvent également provenir d'un mauvais entreposage des aliments par le plaignant.

10.7.2 ÉTIQUETTES NON CONFORMES

Les plaintes relatives à l'étiquetage sont courantes. Leur priorité est considérée normale si les erreurs d'étiquetage ne sont pas liées à des omissions pouvant affecter des groupes de gens à risque. La plupart des plaintes sur l'étiquetage peuvent être corrigées par le fabricant ou l'importateur par l'apposition d'une étiquette autocollante comme mesure d'intervention temporaire ou par la correction au moment de la prochaine impression, selon le cas.

Exemples :

1. La hauteur des caractères sur l'étiquette est trop petite.
2. Allégations sur l'étiquette.
3. Le pays d'origine n'est pas déclaré de façon appropriée.
4. Allégation concernant la valeur nutritive.

Pour de plus amples renseignement sur l'étiquetage, consulter le chapitre 7 - Emballage et étiquetage et les normes d'application minimales en matière d'étiquetage nutritionnel

10.7.3 QUALITÉ

Les plaintes relatives à la qualité des œufs peuvent concerner la couleur, la texture, la présence de taches ou de marques de teintures, ou de rides sur la coquille.

Nota :

- Certains défauts en lien avec les propriétés organoleptiques peuvent être causés par des microorganismes (voir section 10.6.1).
- En ce qui concerne les œufs classés, la réglementation est respectée si le produit répond aux normes. Ainsi, aucune mesure réglementaire ne doit être prise, mais on encourage le plaignant à communiquer avec le fabricant du produit.

Pour de plus amples renseignements sur l'inspection des défauts de qualité des œufs, consulter le chapitre 4 - Inspection du produit.

10.8 RÉCEPTION D'UNE PLAINTE

Les inspecteurs peuvent recevoir des plaintes directement des consommateurs, de l'industrie et d'autres ministères et agences du gouvernement. Les plaintes peuvent également être transférées dans le SGI par le personnel de l'ACIA.

Lorsque vous recevez une plainte, vous devez :

- vous assurer que l'objet de la plainte s'inscrit bel et bien dans le cadre du mandat et des compétences de l'ACIA. Sinon, fournir le nom et le numéro de téléphone du ministère ou de l'agence approprié;
- recueillir toutes les données pertinentes auprès du plaignant. Vous devez également remplir le formulaire 10-1 : Formulaire de plainte (annexe 1) et y inscrire tous les détails de l'incident tels qu'ils ont été décrits par le plaignant (à moins qu'un autre inspecteur de l'ACIA l'ait déjà fait);
- mettre en œuvre immédiatement les procédures de suivi (voir section 10.9) si la plainte peut être liée à une question de salubrité alimentaire (voir section 10.6);
- mettre en œuvre rapidement les procédures de suivi (voir section 10.9), selon les priorités de l'ACIA, si la plainte n'est pas liée à une question de salubrité alimentaire (voir section 10.7);

- garder les détails de la plainte confidentiels (entre l'ACIA et le plaignant) conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;

- documenter convenablement les détails de la plainte et du suivi dans le SGI (voir section 10.8.2).

Nota : Les non-conformités observées durant les activités d'inspection régulières ne doivent pas être traitées comme une plainte. Un suivi sera effectué pour ces irrégularités conformément aux procédures d'application de la loi et de conformité normalisées (voir chapitre 11 - Application et conformité).

Certaines plaintes peuvent être considérées comme une demande de renseignement et ne requièrent qu'une simple explication ou une information. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire de consigner la plainte dans le SGI.

10.8.1 INFORMER LE PLAIGNANT

Lorsque vous recevez une plainte, informez le plaignant que :

- son identité demeurera confidentielle à moins qu'il ou elle ne vous autorise à rendre cette information publique (conformément à la politique de confidentialité de l'ACIA);

- l'ACIA fera un suivi et prendra les mesures appropriées;

- un inspecteur peut examiner ou photographier le produit, et prélever des échantillons aux fins de suivi de l'ACIA;

- toute personne devenue malade à la suite de l'incident devrait consulter un médecin;

- s'il souhaite entreprendre une poursuite civile, contre une partie réglementée :

  - l'ACIA est un organisme de réglementation impartial et ne peut pas être partie à une poursuite civile entamée par le plaignant;

  - l'ACIA ne peut prélever, au nom du plaignant, un échantillon que le plaignant utilisera dans une poursuite privée;

  - qu'il peut envoyer ses échantillons à un laboratoire privé pour analyse, à ses frais.

Nota : Dans les cas où le plaignant n'est pas disposé ou n'est pas en mesure de fournir suffisamment de détails (plaintes vagues ou générales, anonymat), consignez les renseignements disponibles et informez le plaignant qu'il faudrait plus de renseignements pour qu'un suivi puisse être entamé.

Si vous êtes contacté par l'avocat du plaignant, référez-le immédiatement au conseiller juridique du Centre opérationnel (pour obtenir le nom, reportez-vous au site Web des Services juridiques de l'ACIA).

Si le plaignant demande :

- une reconnaissance officielle de sa plainte, remplissez le modèle de Lettre au plaignant (annexe 1) à l'aide des renseignements qu'il vous a fournis. Envoyez l'original signé au plaignant et gardez-en une copie dans vos dossiers.

- d'être informé des résultats globaux du suivi de la plainte, vous (ou un autre inspecteur si une entente a été prise) pouvez communiquer avec lui pour :

  - discuter de quelle façon sont traitées les plaintes à l'égard d'aliments et de produits non conformes (élimination ou rappel du produit) tout en précisant clairement que vous ne faites pas référence à la plainte elle-même. Vous pouvez également lui recommander de consulter le site Web de l'ACIA où sont affichés les renseignements pertinents;
  - l'informer verbalement des résultats de l'évaluation (observations, résultats d'analyses, etc.) de ses échantillons. Toutefois, aucun renseignement relatif à un tiers (à moins que les données soient publiques comme des avertissements de danger pour la santé et des alertes à l'allergie par exemple), aucun détail, résultat d'analyse de laboratoire, rapport, photographie, etc. provenant des procédures de suivi de l'ACIA ne lui seront fournis, car l'ACIA n'a pas le droit de diffuser ces renseignements conformément à *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le plaignant peut obtenir des détails du suivi par écrit auprès des Services d'accès à l'information et protection de la vie privée (AIPRP).

10.8.2 DOCUMENTER LA PLAINTE DANS LE SGI

Pour obtenir des directives sur l'entrée des données, consultez les Règles d'utilisation du système de gestion des incidents (SGI) et/ou le Manuel d'utilisation du SGI (SGDDI n° 1583621). L'utilisation du SGI est réservé exclusivement à l'ACIA. Ne fournissez pas le rapport du SGI au plaignant ou à la partie réglementée.

Si vous avez reçu la plainte d'un collègue de l'ACIA (par le biais du SGI), suivez les directives de la section 10.8.

Si vous n'avez pas reçu la plainte par le SGI, recherchez des plaintes similaires dans la base de données SGI. Lorsque vous créez un nouvel incident SGI :

- transférez toutes les données pertinentes du formulaire d'enregistrement de plainte 10-1 dans le SGI;

- entrez les numéros SGI des plaintes d'incidents similaires (type de préoccupation similaire liée à un type de produit similaire, type de préoccupation similaire liée au même établissement, etc.) dans le champs « N° d'identification de l'incident connexe »;

- utilisez un titre spécifique qui indique clairement la nature de l'incident (p. ex. : moisissure sur les gros œufs de catégorie A de la marque XYZ);

- identifiez les plaintes urgentes en cochant la case « Urgent »;

- si vous n'êtes pas en mesure de faire un suivi, transférer le cas au personnel approprié de l'ACIA aussi tôt que possible (voir section 10.8.3).

10.8.3 TRANSFÉRER LE CAS À UN AUTRE EMPLOYÉ DE L'ACIA

Si le détaillant, le bureau principal, le manufacturier, l'importateur, etc. ne relève pas de votre secteur de responsabilité, assigner le cas à un autre inspecteur de votre région ou transférez-le à une autre région de l'ACIA afin qu'un suivi approprié soit effectué. Suivez les directives du Manuel d'utilisation du SGI.

Le suivi sera poursuivi jusqu'à ce qu'on ait recueilli suffisamment de renseignements et que les mesures appropriées aient été prises dans tous les emplacements touchés.

Si la plainte est jugée hors des compétences ou des responsabilités de l'ACIA, on peut la soumettre à un autre ministère ou agence du gouvernement. Les inspecteurs de l'ACIA peuvent participer aux cas associés à des plaintes relatives à des dangers pour la santé qui sont traités par d'autres agences de réglementation.

10.9 PROCÉDURES DE SUIVI DES PLAINTES

Pour assurer un suivi, vous devez posséder les connaissances nécessaires et avoir l'autorité réglementaire voulue (voir les Lois inscrites à l'endos de votre carte d'identité). Certaines plaintes sont simples, et vous pouvez vous sentir à l'aise d'entamer les procédures immédiatement. Toutefois, il se pourrait que vous deviez faire des recherches sur l'aliment et le processus de production de l'aliment pour obtenir des indices sur les causes du problème. Il peut être utile de faire appel à des collègues dont l'expérience et les connaissances sont plus approfondies dans ce domaine. Au besoin, transférez la plainte à un autre inspecteur (voir la section 10.8.3).

Avant de commencer le suivi, passez en revue toutes les données disponibles, notamment :

- les détails portant sur le produit, les détails fournis par le plaignant, et toutes les données du Registre des tâches/activités dans le SGI (s'il y a lieu);
- les rapports d'inspection pertinents et/ou les résultats d'analyses;
- le site Web du fabricant et les publicités applicables (si disponibles/pertinentes).

Pendant le suivi, il est possible que vous deviez :

- vous rendre chez le plaignant, le fournisseur, le fabricant et/ou l'importateur pour assurer un examen rigoureux et complet du cas afin de déterminer l'origine du problème et de recenser le(s) produit(s) concernés. Si possible, effectuez un traçage en amont : du produit fini (échantillon du plaignant) en remontant à la source des intrants dans l'établissement de production;
- prélever des échantillons, prendre des photographies, examiner les registres, etc.;
- transférer la plainte à un autre inspecteur aux fins de suivi si le niveau de distribution se trouve hors de votre territoire (voir section 10.8.3);
- exiger une évaluation du registre sanitaire et/ou prendre des mesures réglementaires (retenue, rappel du produit, etc.).

Nota : Certains gouvernement provinciaux ont des ententes avec l'ACIA

relativement au suivi des plaintes. Demandez à votre superviseur si de telles ententes existent dans votre province.

Consignez convenablement les conclusions de votre suivi dans le SGI (voir la section 10.8.2).

10.9.1 PRÉLEVER OU EXAMINER LES ÉCHANTILLONS DU PLAIGNANT

Si vous devez obtenir ou observer l'échantillon, ouvert ou non ouvert provenant du même lot, du plaignant (s'il y a lieu), fixez un rendez-vous avec le plaignant.

Si le plaignant envisage une poursuite, il devrait maintenir intact les échantillons, car ils pourraient servir de preuves. Plutôt que de prélever les échantillons en question, vous pouvez :

- examiner les échantillons en présence du plaignant et consigner vos observations;
- consigner les mesures, faire des dessins, prendre des photographies, etc. ;
- diviser les échantillons et en laisser une partie au plaignant à titre de preuve (si possible).

Si le plaignant est disposé à fournir des échantillons, vous devez :

- l'aviser que les échantillons deviendront la propriété de l'ACIA et qu'ils seront utilisés aux fins nécessaires (analyses de laboratoire, essais destructifs, vérification de la classification);
- exiger que le plaignant remplisse le Formulaire de présentation d'échantillon (CFIA/ACIA 5247) afin d'établir la « propriété » des échantillons (le plaignant n'est pas tenu de remplir ce formulaire);
- toujours préciser l'état des échantillons au moment de leur réception (frais, moisi, etc.);
- utiliser un contenant d'entreposage approprié pour maintenir l'état des échantillons (carton à œufs, glacière, etc.) pendant le transport jusqu'à votre bureau.

Sur demande, fournissez un Reçu pour échantillons prélevés (CFIA / ACIA 4168), ce qui constitue une preuve de non-paiement pour les échantillons prélevés.

Envoyer Consigner toutes les données pertinentes dans le SGI (voir section 10.8.2).

10.9.2 ENVOYER DES ÉCHANTILLONS AU LABORATOIRE AUX FINS D'ANALYSE

Si vous devez envoyer des échantillons au laboratoire :

- utilisez les numéros d'échantillon et suivez les procédures du plan d'échantillonnage approprié du Programme des œufs. Si aucun numéro d'échantillon ne vous a été assigné dans le cadre du plan actuel ou qu'aucun plan d'échantillonnage n'est prévu pour le cas en question, communiquer

avec le spécialiste des œufs du Centre opérationnel de votre région afin d'obtenir des numéros d'échantillon et des directives;

- suivez les procédures supplémentaires énoncées au chapitre 6 - Échantillonnage;

- si une maladie est associée au cas, acheminez une copie des formulaires dûment complétés au laboratoire (par ex. : formulaire 10-2 : Registre des Alertes/des plaintes - Eau/aliment/maladie entérique et formulaire 10-3 : Historique des faits : renseignements sur les aliments et sources communes, disponibles à l'annexe 1).

Consignez toutes les données pertinentes dans le SGI (voir la section 10.8.2).

10.9.3 SUIVI AUPRÈS DU FOURNISSEUR

Dans le cadre du processus de suivi, vous pourriez devoir vous rendre chez le fournisseur (point de vente, distributeur) où le plaignant a acheté le produit. Dans la mesure du possible, informez le personnel responsable des inspections au détail de votre visite chez le détaillant. Le but de la visite est :

- d'obtenir des échantillons* de produit possédant le même code de production ou un code de lot similaire (si disponible);

- de vérifier auprès du directeur de la vente au détail si d'autres plaintes similaires ont été reçues;

- d'observer les conditions dans lesquelles le produit est entreposé et manipulé (une manipulation ou un entreposage inapproprié chez le fournisseur peut être à l'origine de la plainte);

- de recueillir toutes données pertinentes à l'incident (consultez à l'annexe 10B le formulaire 10-5 : Liste de vérification du fournisseur, pour obtenir la liste des renseignements qui devraient être consignés dans le SGI, s'ils sont pertinents à la situation).

* Le nombre d'échantillons prélevés dépendra de la quantité de produit disponible et du type d'activités d'inspection ou d'échantillonnage requis Si vous devez envoyer des échantillons au laboratoire aux fins d'analyses, suivez les étapes indiquées à la section 10.9.2.

Selon la nature de la plainte ou l'état du produit, des exigences réglementaires peuvent prescrire que le produit soit retenu et/ou rappelé (pour des raisons de santé et sécurité). Pour tout résultat d'inspection insatisfaisant, consulter la section 10.8.7.

Consigner toutes les données pertinentes dans le SGI (voir section 10.8.2).

10.9.4 SUIVI AUPRÈS DU FABRICANT

Examiner tous les documents pertinents que avez au dossier avant de communiquer avec le fabricant canadien.

Lorsque vous vous rendez chez un fabricant pour un suivi de plainte, vous devez toujours :

- vous assurer que le produit soupçonné a été fabriqué par le fabriquant;
- informer le fabricant des détails du problème, sans révéler l'identité du plaignant;
- déterminer si le fabricant a reçu d'autres plaintes de nature similaire pouvant être liées au même problème;
- discuter du problème avec les opérateurs/exploitants de l'établissement pour vous aider à retracer la source du problème;
- déterminer si d'autre lots, d'autres produits, voire d'autres fabricants sont touchés;
- être prêt à prélever et à transporter des échantillons, de même qu'à procéder à l'échantillonnage du milieu ou un échantillonnage requis par la loi;
- recueillir toutes les données pertinentes à l'incident (consulter à l'annexe 10C le formulaire 10-6 : Liste de vérification du fabricant, pour obtenir la liste des renseignements devant être consignés dans le SGI, s'ils sont pertinents à la situation).

Nota : Dans certains cas, il est possible que vous deviez exiger une Évaluation du risque pour la santé afin de déterminer la gravité de l'incident.

Il peut être utile de passer en revue certains, ou l'ensemble, des documents suivants :

- **Registre des plaintes** - Peut révéler un profil de problèmes récurrents pertinent pour le suivi.
- **Dossier relatif aux étiquettes** - Peut révéler des problèmes d'étiquetage liées à la plainte.
- **Registres de production -** Peuvent faire état de circonstances ou d'événements inhabituels notés par le personnel de production (bris, pannes d'électricité). À l'aide du code de produit en question et des registres de production, essayez de repérer l'heure exacte de fabrication du produit.
- **Registres d'assainissement -** Devraient indiquer les circonstances ou les événements inhabituels signalés par l'équipe responsable de l'assainissement. Vérifiez que le programme d'assainissement a été suivi conformément au programme écrit. Assurez-vous que les listes de vérification pré-opérationnelle ont été remplies correctement, comme l'exigent les programmes de l'entreprise.
- **Registre de lutte antiparasitaire** - Établissent si le fabricant a mis en œuvre un programme adéquat de lutte antiparasitaire.
- **Registres d'entreposage et de transport** - Établissent si les pratiques de transport et les installations d'entreposage du fabricant permettent de maintenir l'intégrité du produit.
- **Registre de contrôle de la qualité -** Peuvent révéler des préoccupations

notées avant ou après la distribution du produit (p. ex. : analyse microbiologique, qualité, intégrité du contenant).

- **Registres d'entretien -** Peuvent révéler des circonstances ou des événements inhabituels qui ont été signalés par le personnel d'entretien (réparations de l'équipement, types de lubrifiants utilisés, registres d'étalonnage des appareils, etc.). Souvent, dans les cas de présence de matières étrangères, il s'agit de matériel provenant des fournitures d'entretien, des ustensiles, de l'équipement ou d'autres objets utilisés ou entretenus de façon inadéquate dans l'installation de production.

- **Programmes HACCP -** Les programmes préalables de l'établissement et les plans HACCP peuvent fournir des renseignements pertinents sur le problème.

- **Registres de distribution -** Devraient indiquer le moment et le lieu de distribution du produit, la quantité de produit distribué ainsi que la quantité restée en possession du fabricant.

- **Programme de rappels -** Lors d'incidents graves, un rappel du produit peut être nécessaire. Assurez-vous qu'un programme de rappel efficace est disponible.

Selon la nature de la plainte ou l'état du produit, des exigences réglementaires peuvent prescrire que le produit soit retenu et/ou rappelé (pour des raisons de santé et sécurité par exemple). Pour tout résultat d'inspection insatisfaisant, consulter la section 10.9.7.

Consigner toutes données pertinentes dans le SGI (voir la section 10.8.2).

10.9.5 SUIVI AUPRÈS DE L'IMPORTATEUR

Avant de communiquer avec l'importateur, examinez tous les dossiers pertinents en votre possession afin de vous familiariser avec le problème et les antécédents de l'importateur. Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à l'importation de produits transformés, voir le chapitre 9 - Importations.

Lorsque vous contactez l'importateur pour le suivi de la plainte, vous devez :

- vous assurer que l'importateur est celui qui a importé le produit en question;

- informer l'importateur des détails du problème, sans révéler l'identité du plaignant;

- déterminer si l'importateur a reçu d'autres plaintes de nature similaire pouvant être liées au même problème;

- discuter du problème avec l'importateur pour vous aider à retracer la source du problème. Au besoin, demandez à l'importateur de communiquer avec son fournisseur pour qu'il l'aide à retracer la source du problème;

- déterminer si d'autres lots, d'autres produits voire d'autres importateurs sont concernés;

- déterminer si le produit est entreposé dans des conditions permettant d'empêcher sa détérioration (p. ex. : conditions adéquates de température, d'humidité, d'empilage);

- déterminer si l'importateur manipule le produit de manière à en maintenir l'intégrité et s'il se conforme aux bonnes pratiques de rotation des stocks;

- vérifier le produit pour déceler tout signe de détérioration (p. ex. : odeur atypique, etc);

- déterminer si le produit est étiqueté conformément aux exigences réglementaires;

- recueillir toute donnée pertinente au problème (consulter à l'annexe 10D le formulaire 10-7 : Liste de vérification de l'importateur pour obtenir la liste des renseignements devant être consignés dans le SGI, s'ils sont pertinents à la situation).

  Nota : Dans certains cas, une évaluation du risque pour la santé peut également être effectuée afin de déterminer l'étendue du problème.

Il peut être utile de passer en revue certains, ou l'ensemble, des documents suivants :

- **Registres des plaintes -** Peut révéler un profil de problèmes récurrents pertinent pour le suivi.

- **Documents d'importation -** Précisent l'origine du produit, la date d'expédition et la date de réception, les quantités importées, les formats, les codes de production, les conditions d'entreposage requises, etc. Ils confirment que les documents d'importation fournis concordent avec le produit.

- **Registres de production -** Des registres d'analyses de laboratoire et d'analyses de produits peuvent également être disponibles. Ils établissent si les produits ont été reclassés ou réétiquetés.

- **Registres de lutte antiparasitaire -** Établissent si l'importateur a mis en œuvre un programme adéquat de lutte antiparasitaire.

- **Registres d'entreposage et de transport -** Établissent si les pratiques de transport et les installations d'entreposage de l'importateur permettent de maintenir l'intégrité du produit.

- **Registres de distribution -** Ces dossiers doivent indiquer le moment et le lieu de distribution du produit, la quantité de produit distribué ainsi que la quantité restée en possession de l'importateur.

- **Programme de rappels -** Lors d'incidents sérieux, un rappel du produit peut être nécessaire. Assurez-vous qu'un programme de rappel efficace est disponible.

Selon la nature de la plainte ou l'état du produit, des exigences réglementaires peuvent prescrire que le produit soit retenu et/ou rappelé (pour des raisons de santé et sécurité par exemple). Pour tout résultat d'inspection insatisfaisant, consultez la section 10.9.7.

Consigner toutes les données pertinentes dans le SGI (voir la section 10.8.2).

10.9.6 CLÔTURE DE CAS DANS LE SGI

Lorsque le suivi est terminé et que tous les résultats et toutes les mesures ont été bien consignés, il faut clore le cas dans le SGI. Pour ce faire :

- s'assurer que toutes les tâches et activités ont été correctement consignées;
- s'assurer que les mesures requises découlant du suivi sont bien exécutées;
- voir à ce que tous les employés de l'ACIA ferme leur dossier respectif dans le système;
- fermer le dernier dossier et changer le statut du cas à « Terminé ».

Le gestionnaire désigné ou son remplaçant s'occupera de clore le cas.

Pour de plus amples détails, consulter le Guide d'utilisation du SGI et les Règles d'utilisation du SGI.

10.9.7 ACTION CORRECTIVE

Si nécéssaire, vous devez mettre en œuvre les mesures appropriées, selon la nature de la non-conformité. Pour obtenir des directives, consulter le chapitre 11 - Application de la loi et conformité ou renseignez-vous auprès de votre superviseur. Pour toutes les non-conformités, demandez un plan de mesures correctives par écrit à la partie réglementée (à l'intérieur d'un délai convenu).

Informez votre superviseur de toute autre question liée à la salubrité des aliments ou problèmes complexes (problèmes pouvant mener à un rappel d'aliment ou à une poursuite par exemple). Selon le cas, vous ou votre superviseur pouvez consulter l'agent de programme, le spécialiste du programme des œufs, le spécialiste des enquêtes et/ou le coordonnateur régional des rappels pour des directives plus détaillées.

FORMULAIRES, LISTE DE VÉRIFICATION ET LETTRE ADRESSÉE AU PLAIGNANT

Formulaire 10-1 : Formulaire d'enregistrement de la plainte

Date (de réception de la plainte) **:**			Heure :			**N° SGI :**					
Type d'incident :	☐	Santé et sécurité	☐	Maladie signalée		☐	Non liée à la santé-sécurité				
PLAIGNANT											
Niveau :	☐	Consommateur	☐	Industrie / Commerce		Autre					
Nom :			**Souhaitez-vous garder l'anonymat?**			☐	Oui	☐	Non		
Adresse :											
Téléphone (domicile ou cellulaire) :			**Téléphone** (travail ou cellulaire) :			**Courriel :**					
PRODUIT											
Origine :	☐	Produit canadien	☐	**Produit importé**		**Reste-t-il des produits soupçonnés de non-conformité?**	☐	Oui	☐	Non	
Nom usuel :											
Nom de la marque :											
Nom et adresse indiqués sur l'étiquette :											
Type de contenant :	☐	Boîte de fibre	☐	Boîte de plastique	☐	Boîte suremballée de plastique	☐	Boîte	Autre :		
Taille du contenant :			**Code de lot :**			**Code CUP :**					
Intégrité de l'emballage avant l'ouverture (p. ex. : intégrité de la boîte, aucune accumulation d'humidité) :											
Condition du produit au moment de l'ouverture (p. ex. : odeurs anormales / fissures / altération de la couleur de la coquille) :											
Entreposage et manipulation du produit à la maison (p. ex. : température d'entreposage/ de réfrigération) :											
LIEU D'ACHAT											
Niveau de distribution :	☐	Détaillant	☐	Fabricant	☐	Importateur	☐	Distributeur	Autre :		
Nom et Adresse :											

Téléphone : (travail ou cellulaire)		**Téléphone:** (domicile ou cellulaire)		**Date d'achat :**	

Condition du produit en magasin au moment de l'achat :

DÉTAILS

Notes :

- Voir le formulaire 10-4 (ci-dessous) afin de choisir le type de renseignements pertinents à consigner ici.
- Si une maladie est associée à la plainte, remplissez les formulaires 10-2 et 10-3.

Mesure prise :		**Date:**	
Cas transféré à :		**Date:**	
Inspecteur :		**Date:**	

Formulaire 10-2 : Fiche d'alerte/de plainte : Maladies hydriques/Entériques/Toxi-infection alimentaires

Numéro SGI :				Numéro SIESAL :	
Nom et adresse du plaignant :				Téléphone:	Domicile / Travail / Cellulaire
Age :	Sexe :	Emploi :		Lieu de travail :	
Habitudes alimentaires particulières, groupe ethnique ou autres données pertinentes.					
Détails sur la plainte :					
Maladie [1, 2]	Nombre de malades[3]:	Date et heure des premiers symptômes :		Décès :	☐ Oui ☐ Non
		Durée de la maladie :			
	Nombre de non malade :				

Signes et symptômes (cocher les signes et symptômes applicables et encerclez ceux qui sont apparus les premiers)

Intoxications:	**Infections entériques :**	**Infection généralisée :**	**Maladie neurologique :**
☐ nausée	☐ crampes abdominales	☐ toux	☐ vision trouble
☐ vomissements	☐ diarrhée	☐ déshydratation	☐ coma
☐ ballonnements	☐ sanglante	☐ œdème	☐ délire
☐ sensation de brûlure (bouche)	☐ mucoïde	☐ mal de tête	☐ difficulté à parler
☐ cyanose (peau et ongles bleus)	☐ aqueuse	☐ jaunisse	☐ difficulté à avaler
☐ salivation excessive	☐ fréquence par jour	☐ perte d'appétit	☐ étourdissements
☐ Rougeur (visage et cou)	☐ fièvre: ° C	☐ myalgie (douleur musculaire)	☐ vision double
☐ goût de métal	☐ frissons	☐ transpiration	☐ engourdissement
☐ prostration (épuisement)	☐ constipation	☐ éruption cutanée	☐ paralysie
☐ soif		☐ faiblesse	☐ picotement
☐ Autres (précisez) :			☐ pupilles : ☐ dilatées ☐ fixes ☐ contractées

Allergies connues :	Médicaments utilisés :	Prise de médicaments/vaccins reçus avant la maladie :

Médecin consulté :	Hôpital visité :	Renseignements sur l'échantillon de laboratoire :

Contact avec des cas connus avant la maladie (noms) :	Adresses :	Téléphone :

Apparition ultérieure de cas chez des contacts familiaux (noms) :	Dates d'apparition des symptômes :

Aliments suspects :	Source des aliments :	Marque :	Code/N° de lot :

Repas, événement ou lieu suspect :	Lieu (adresse) :	Date et heure :

Personnes ayant consommé le repas suspect (ainsi que leur âge) :	Malade ?	Adresse :	Téléphone :
	☐ Oui ☐ Non		
	☐ Oui ☐ Non		
	☐ Oui ☐ Non		
	☐ Oui ☐ Non		
	☐ Oui ☐ Non		

Visite récente d'une ferme ou d'un zoo :	☐ Oui	Emplacement de la ferme :	
	☐ Non		
Voyage récent dans un autre pays :	☐ Oui	Pays/date du voyage :	
	☐ Non		
Possédez-vous un animal de compagnie? :	☐ Oui	Type d'animal/état de santé de l'animal :	
	☐ Non		

Légende : 1. Obtenir de plus amples renseignements sur les aliments consommés à l'aide du formulaire 10-3.
2. Se rendre au bureau local de santé publique pour un éventuel prélèvement de vomissures, de selles ou de sang.
3. Téléphoner au bureau local de santé publique s'il y a plus d'un cas de maladie.

Formulaire 10-3 : Historique des faits : renseignements sur les aliments consommés et sources communes

Date de la maladie :				Nº SGI :				Nº SIESAL :			
Repas	**Jour de la maladie**			**Jour précédent la maladie**				**Deux jours précédents**			
Déjeuner[2]	Lieu :		Heure :	Lieu :		Heure :		Lieu :		Heure :	
	Aliments[1] :			Aliments[1] :				Aliments[1] :			
	Personnes présentes[2] :			Personnes présentes[2] :				Personnes présentes[2] :			
Dîner[2]	Lieu :		Heure :	Lieu :		Heure :		Lieu :		Heure :	
	Aliments[1] :			Aliments[1] :				Aliments[1] :			
	Personnes présentes[2] :			Personnes présentes[2] :				Personnes présentes[2] :			
Souper[2]	Lieu :		Heure :	Lieu :		Heure :		Lieu :		Heure :	
	Aliments[1] :			Aliments[1] :				Aliments[1] :			
	Personnes présentes[2] :			Personnes présentes[2] :				Personnes présentes[2] :			
Collations / eau[3]	Aliments[1]/ Source :		Heure :	Aliments[1]/ Source :		Heure :		Lieu :		Heure :	
	Approvisionnement en eau :			Eau provenant de sources inhabituelles consommée au cours des 6 dernières semaines :				Contact avec de l'eau au cours d'une activité ou dans le cadre du travail au cours des 6 dernières semaines :			
Inspecteur :				Titre/Agence :				Date :			

Légende : 1. Inclure tous les aliments, la glace, l'eau et autres boissons.
2. Consignez le nom des personnes ayant consommé le même repas et indiquez si elles ont été malades.
3. Si l'on soupçonne que l'eau est la source de la maladie, notez les quantités consommées, les boissons préparées avec de l'eau, les boissons contenant de la glace. Précisez la source d'approvisionnement de l'eau (p. ex. : sources municipales, semi-publiques, individuelles, non-traitée, embouteillée).

Formulaire 10-4 : Liste de vérification du plaignant

Entreposage/manipulation du produit	
☐	Produit transporté du magasin à la maison
☐	Produit entreposé avant sa préparation (contenant, température, séparation)
☐	Produit préparé selon une méthode différente du mode d'emploi sur l'emballage / contamination croisée pendant la préparation
☐	Ustensiles/vaisselle utilisés pendant la préparation/le service
☐	Ajout d'autres ingrédients au produit
☐	Agent d'assainissement utilisé et méthode d'application
Échantillon du produit	
☐	Échantillon restant du produit consommé
☐	Condition d'entreposage du restant de produit
☐	Autres emballages intacts du même produit
☐	Poursuite envisagée par le plaignant?
Détails de la maladie	
☐	Produit consommé avant
☐	Quantité de produit consommé
☐	État actuel de la maladie
☐	Autre maladie actuelle
☐	Renseignements pertinents consignés dans les formulaires 10-2 et 10-3
Détails de la blessure	
☐	Date et heure de consommation du produit
☐	Nombre de personnes ayant consommé le produit
☐	Nombre de personne(s) blessée(s)
☐	Nom(s) de la (des) personne(s) blessée(s)
☐	Quantité de produit consommée
☐	Description de la blessure
☐	Médecin consulté/ nom du médecin et le numéro de téléphone pour le rejoindre/date de consultation
☐	État actuel de la blessure
☐	Référé au service de santé publique

Formulaire 10-5 : Liste de vérification du vendeur

Renseignements sur le vendeur	
☐	Nom et adresse du magasin/de l'établissement/institution/du distributeur
☐	Nom de la personne-ressource
☐	Numéro de téléphone
Renseignements sur le produit	
☐	Produit normalement en stock
☐	Date d'achat du produit
☐	Fournisseur du produit (nom et adresse)
☐	Quantité de produit achetée
☐	Produit de récupéré/produit saisi
☐	Produit portant le même code en magasin
☐	Autres plaintes à l'égard du produit (de code similaire ou différent)
Transport/entreposage/manutention du produit	
☐	Condition du produit à la réception
☐	Méthode d'entreposage du produit (température, humidité, à proximité de produits incompatibles, par exemple des produits possédant une odeur prononcée placés près des œufs en coquilles)
☐	Méthodes de surveillance des produits entreposés
☐	Roulement du produit
☐	Méthodes de rotation des produits
☐	État du produit mis en vente
☐	Procédures observées dans le cas des stocks périmés
☐	Politique de retour du produit
☐	Procédures de récupération en cas de pertes
☐	Manutention générale du produit (p. ex. : méthode de déchargement des palettes)
Antécédents concernant le produit	
☐	Prise de connaissance de la plainte
☐	Plaintes antérieures visant ce produi
☐	Avis provenant du fournisseur du produit portant sur un problème semblable
Assainissement	
☐	Conditions générales des aires réservées aux consommateurs
☐	Conditions générales des aires d'entreposage
☐	Programme d'assainissement (fréquence, produits chimiques utilisés et méthode d'application)
☐	Rénovations, réparations de l'équipement
☐	Méthodes de lutte antiparasitaire
Échantillon	
☐	Prélèvement d'échantillons témoins, s'il y a lieu ou s'ils sont disponibles
Relations avec les employés	
☐	Récentes mises à pied, renvois, employés mécontents

Formulaire 10-6 : Liste de vérification du fabricant

Renseignements sur le fabricant	**Matériaux d'emballage**
☐ Nom et adresse du fabricant	☐ Inspection à l'arrivée
☐ Nom de la personne-ressource (y compris après les heures de travail)	☐ Nettoyage, lavage, rinçage
☐ Numéro de téléphone	☐ Spécifications (par. ex. dimensions, construction, taille, revêtements)
Renseignements sur le produit	☐ Convient à l'utilisation prévue :
☐ Date de production (de ce code de lot)	☐ Type (p. ex. : carton d'emballage à œufs, contenant en carton, en plastique)
☐ Quantité produite (de ce code de lot)	☐ Style et forme
☐ Normalement produit	☐ Réutilisable
☐ Registres de production	☐ Type d'aliment
☐ Plan/résultats d'échantillonnage	☐ Fermetures inviolables
☐ Défauts observés	☐ Perméabilité
☐ Vérification de l'étiquette du produit	☐ Durée de conservation de l'aliment
☐ Traçabilité	☐ Durabilité
☐ Politique de retour du produit	☐
☐ Autres plaintes liées au produit	

Achat et examen du produit brut	**Transformation :**
☐ Nom du fabricant/fournisseur	**A) Conception de la fabrication**
☐ Connaissance/évaluation du fournisseur	☐ Contrôle en matière de salubrité des aliments (p. ex. : lavage des œufs, rinçage avec désinfectant, réfrigération)
☐ Caractéristiques du produit	☐ Traçabilité
☐ Certificats d'analyses	**B) Équipement et ustensiles**
☐ Résultats/plan d'échantillonnage	☐ Conception, construction, entretien, accessibilité aux fins de nettoyage
☐ Normalement en stock	☐ Étalonnage
☐ Traçabilité des ingrédients à l'aide du code de produit	**C) Facteurs critiques définis/surveillés/contrôlés**
☐ Date d'achat	☐ Heure/température
☐ Quantité achetée/restante	☐ Taille
☐ Examiné à la réception	☐ Vitesse
☐ Vérification de l'étiquette du produit	☐ Humidité
☐ Défauts observés	**D) Emballage**
☐ Politiques/procédures pour les produits remplacés	☐ Correct
☐ Quantité achetée/restante	☐ Intégrité
☐ Registre de réception	☐ Codé
☐ Politique de retour du produit	☐ Protection contre les dommages
☐ Autres plaintes liées au produit	☐ Étiquette conforme au contenu de l'emballage

LISTE DE VÉRIFICATION DU FABRICANT (suite)	
Manutention et entreposage après la transformation	
☐	Conditions de stockage adéquates (par. ex. : température, humidité, à proximité de produits incompatibles)
☐	Méthodes de surveillance de l'entreposage
☐	Méthodes de rotation des stocks
☐	Conditions générales de l'entrepôt
☐	Aires d'entreposage désignées
☐	Méthode du premier entré, premier sorti
☐	Politiques/procédures de récupération en cas de pertes
☐	Remballage
☐	Prévention des dommages et de la contamination
Assainissement et lutte antiparasitaire	
☐	Fréquence
☐	Produits chimiques
☐	Méthodes d'application
☐	Connaissances du personnel
Entreposage et manutention (produit brut, matériaux d'emballage et produit fini)	
☐	Conditions d'entreposage adéquates (p. ex. : température, humidité, à proximité de produits incompatibles)
☐	Méthodes de surveillance des produits entreposés
☐	Méthodes de rotation des produits
☐	Conditions générales de l'entrepôt
☐	Aires de stockage désignées
☐	Politiques/procédures de récupération
☐	Protection contre les dommages et la contamination
Pratiques générales concernant les employés	
☐	Formation
☐	Connaissance des dangers en matière de salubrité des aliments et prévention de ceux-ci
☐	Programme d'assainissement (fréquence, produits chimiques, application, connaissances du personnel)
Relations avec les employés	
☐	Récentes mises à pied, renvois, employés mécontents
Transport	
☐	Compagnie de transport acceptable
☐	Traçabilité
☐	Registres de distribution
☐	Surveillance de la température
☐	Politiques de retour

Formulaire 10-7 : Liste de vérification de l'importateur

Renseignements sur l'importateur	
☐	Nom et adresse de l'importateur
☐	Nom et numéro de la personne-ressource
Achat	
☐	Certificats d'analyse
☐	Plan/résultats d'échantillonnage
☐	Nom du fabricant/fournisseur
☐	Connaissance/évaluation du fournisseur
☐	Caractéristiques du produit
☐	Produit normalement en stock
☐	Date d'achat (de ce code de lot)
☐	Quantité achetée de ce code de lot
☐	Autres plaintes liées à ce produit
☐	Pays d'origine
Réception du produit	
☐	Produit examiné à la réception
☐	Registres de réception
☐	Traçabilité
☐	Défauts observés
☐	Politiques de retour de produit
☐	Vérification de l'étiquette du produit
☐	Procédures à l'égard des produits de substitution
Entreposage et manutention	
☐	Conditions d'entreposages adéquates (température, humidité, à proximité de produits incompatibles)
☐	Méthodes de surveillance des produits entreposés
☐	Méthodes de rotation des produits
☐	Conditions générales de l'entrepôt
☐	Aires de stockage désignées
☐	Politiques/procédures de récupération en cas de pertes
☐	Remballage
☐	Prévention contre les dommages et la contamination
Transport	
☐	Compagnie de transport acceptable
☐	Traçabilité
☐	Registres de distribution
☐	Contrôle de la température
☐	Politiques de retour
Pratiques générales concernant les employés	
☐	Formation
☐	Connaissance des dangers en matière de salubrité des aliments et prévention de ceux-ci
☐	Programme d'assainissement (fréquence, produits chimiques, application, connaissances du personnel)

Modèle de référence de la Lettre au plaignant

XXXX }
XXXX } Adresse du bureau de l'ACIA
XXXX }

Date

XXXX }
XXXX } Adresse du plaignant
XXXX }

Objet : (Description de la plainte, p. ex. : odeur anormale provenant d'un carton d'œufs)

(Monsieur, Madame),

L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) a bien reçu la plainte (numéro de référence SGI **XXXXXX)** que vous avez déposée auprès de **(nom de l'inspecteur**) le **(date)** concernant **(description de la plainte)** et partage votre préoccupation à cet égard.

Je tiens à vous assurer que l'Agence canadienne d'inspection des aliments fera le suivi de votre plainte. Le personnel d'inspection de l'Agence canadienne d'inspection des aliments prendra les mesures correctives qui s'imposent à l'égard du **vendeur/ du fabricant / de l'importateur** afin d'assurer que les exigences réglementaires sont respectées.

Je vous remercie d'avoir pris le temps de signaler cet incident. Pour toute question, veuillez communiquer avec le soussigné. **(*Bonne idée de joindre une carte professionnelle à cette lettre*).**

Je vous prie d'agréer, Monsieur/Madame, l'expression de mes salutations distinguées,

Nom de l'inspecteur
Titre

c.c. **(Nom et titre du superviseur de l'ACIA)**
(Nom et titre de l'agent régional du programme de l'ACIA)
(Nom et titre du spécialiste des œufs du Centre opérationnel de l'ACIA)